

## Complaint Handling Policy of LOLC Finance PLC.

Your feedback is valuable to us. If our services do not rise up to your needs, just tell us. We will give top priority to put it right. Your queries, complaints help us to 'refine' our service delivery to perfection.

### How to get in touch with us

#### In Person -

Visit your local branch and speak to the Branch Manager.

If you have a Relationship Manager, you may contact him on his direct phone number, post or e-mail your problem to him/her.

Or,

**By e-mail – [Info@LOLCFinance.com](mailto:Info@LOLCFinance.com)**

#### By post -

Head of Customer Services  
LOLC Finance PLC.,  
501, Galle Road,  
Colombo - 06  
Sri Lanka.

**By Phone - +94 117574810**

#### Customer Care Hot Line –

Weekdays 8.30 a.m. - 5.00 p.m.

Tel: +94 115880880

Your Calls may be recorded for service quality purposes.

If you need to enclose confidential information or enclose copies of important documents, please contact by post. All e-mails will be replied through e-mails.

### This is what we do:

- We will do our utmost to resolve your issue/s immediately.
- We will consider all the aspects of your complaint, send you our final response.
- What if you are still not sure?
- There is a Financial Ombudsman Service, that provides free, independent services to customers who need to solve disputes with financial firms.
- The Financial Ombudsman Service, will only step in, after we have had the chance to look in to the issue you have raised. So kindly contact us first, and we will do everything possible to help you.
- If by any chance, you are not satisfied with our final response, you may ask the Financial Ombudsman Service to review your complaint or intervene to resolve your issue.

### How to contact the Financial Ombudsman Service?

#### By Post-

The Financial Ombudsman  
Office of the financial Ombudsman  
143A, Vajira Road,  
Colombo 05.

**By Phone-** +94112-595624/5

**By email-** [fosril@slt.net.lk](mailto:fosril@slt.net.lk)

**Website-** [www.financialombudsman.lk](http://www.financialombudsman.lk)

**We always focus on utmost customer satisfaction and your feed backs are mostly welcome.**

# LOLC Finance PLC ආයතනයේ පාරිභෝගික පැමිණිලි කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තිය

ඔබගේ අදහස් හා යෝජනා අප ඉතා අගයකොට සලකමු. අපගේ සේවාවන් ඔබගේ අවශ්‍යතා වලට නොගැළපෙන සෑම විටකදීම, ඒ පිළිබඳව අප දැනුවත් කරන්න. ඒවා නිවැරදි කිරීමට අපි ප්‍රමුඛත්වය දෙන්නෙමු. ඔබගේ විමසීම් හා පැමිණිලි අපගේ සේවා ප්‍රශස්ත මට්ටමක පවත්වාගෙන යෑමට අපට උපකාරී වේ.

අප හා සම්බන්ධ වන්නේ කෙසේද?

පුද්ගලිකව-

ඔබගේ ප්‍රදේශයේ පිහිටි අපගේ ශාඛාවට ගොස් ශාඛා කළමනාකරු මුණගැසී ඔබගේ ගැටලුව යොමුකළ හැක.

නැතිනම්

අපගේ පාරිභෝගික සබඳතා කළමනාකරු / කළමනාකාරණිය සමග සෘජුව දුරකතනයෙන් සම්බන්ධවීමෙන්, තැපැල් මගින් හෝ විද්‍යුත් තැපෑල මගින් ඔබගේ ගැටලුව ඉදිරිපත් කළ හැක.

හෝ

විද්‍යුත් තැපෑලෙන් - [Info@LOLCFinance.com](mailto:Info@LOLCFinance.com)

තැපෑලෙන් -

පාරිභෝගික සේවා ප්‍රධානී

LOLC Finance PLC,

501, ගාලු පාර,

කොළඹ-06

ශ්‍රී ලංකාව.

දුරකතනයෙන් - +94 117574810

පාරිභෝගික සේවා ඇමතුම් අංකය - +94 115880880

සතියේ දිනවල පෙ.ව.8.30- ප.ව. 5.00.

සේවා ගුණාත්මකභාවය ඔප්නැන්වීම සඳහා ඔබගේ ඇමතුම් පටිගත කළ හැක.

ඔබට රහස්‍ය තොරතුරු ඇතුළත් කිරීමට හෝ වැදගත් ලේඛනවල පිටපත් ඇතුළත් කිරීමට අවශ්‍යනම්, කරුණාකර තැපෑලෙන් ඔබගේ ගැටලුව ඉදිරිපත් කරන්න. විද්‍යුත් තැපෑල මගින් යොමු කරන සියලුම විමසීම්වලට විද්‍යුත් තැපෑල මගින් පිළිතුරු දෙනු ලැබේ.

අපගේ අරමුණ වන්නේ:

- ඔබගේ ගැටලුව / ගැටලු කඩිනමින් විසඳීමට අපි අපේ උපරිමය ඉටු කරනෙමු.
- අපි ඔබගේ පැමිණිල්ලේ සියලුම අංග සලකා බලා අපගේ අවසාන ප්‍රතිචාරය ඔබට යොමු කරන්නෙමු.

ඔබට තවමත් අප ලබාදුන් විසඳුම පිළිබඳව සැඟිමකට පත් වන්නට නොහැකිනම්, කුමක් කළ යුතුද?

- රජය මගින් සපයන මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් සේවාවක් පවතින අතර එම සේවය පාරිභෝගිකයින්ට මූල්‍ය සමාගම් සමඟ ඇතිවන ආරවුල් විසඳීමට නොමිලේ සපයන ස්වාධීන සේවයකි.
- මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් සේවය පාරිභෝගික ගැටලු හා මැදිහත් වන්නේ, ඔබ විසින් මතු කරන ලද ගැටලුව පිළිබඳව නිසි පියවර ගැනීමට අපට අවස්ථාව ලැබුණු පසු පමණකි. එබැවින් කරුණාකර පළමුව අප හා සම්බන්ධ වන්න, ඔබට උපකාර කිරීමට හැකි සෑම දෙයක්ම අපි කරන්නෙමු.
- කිසියම් හෝ ලෙසකින්, අපගේ අවසාන ප්‍රතිචාරය පිළිබඳව ඔබ සැඟිමකට පත් නොවන්නේ නම්,ඔබගේ පැමිණිල්ල සමාලෝචනය කිරීමට හෝ ඔබේ ගැටලුව විසඳීමට මැදිහත් වීමට මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් සේවාවෙන් ඉල්ලා සිටිය හැක.

මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් සේවාව සම්බන්ධ කර ගන්නේ කෙසේද?

තැපෑලෙන් -

මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන්

මූල්‍ය ඔම්බුඩ්ස්මන් කාර්යාලය

143A, වජිර පාර,

කොළඹ 05.

දුරකතනයෙන් - +94 112-5956624/5

විද්‍යුත් තැපෑලෙන් - fosril@slt.net.lk

වෙබ් අඩවිය-[www.financialombudsman.lk](http://www.financialombudsman.lk)

අපි සෑම විටම උපරිම පාරිභෝගික තෘප්තිය කෙරෙහි අවධානය යොමුකරන අතර ඔබේ ප්‍රතිපෝෂණ සාදරයෙන් පිළිගනිමු.

## LOLC பினான்ஸ் பிஎஸ்சியின் முறைப்பாடுகள் கையாளல் கொள்கை

உங்கள் விமர்சனங்கள் எமக்கு மிகவும் பெறுமதியானவை. உங்கள் தேவைகளை பூர்த்தி செய்யக்கூடிய வகையில் எமது சேவைகள் காணப்படாவிடின், எமக்குத் தெரிவியுங்கள். அதை சீர் செய்வதற்கு நாம் முக்கியத்துவமளிப்போம். உங்கள் கோரிக்கைகள், முறைப்பாடுகள் எமக்கு எமது சேவை விநியோகத்தை செம்மையாக மேம்படுத்த உதவும்.

### எம்முடன் எவ்வாறு தொடர்பில் இருப்பது

நேரடியாக -

உங்கள் அருகாமையிலுள்ள கிளைக்கு விஜயம் செய்து கிளை முகாமையாளருடன் உரையாடவும். உங்களுக்கு உறவு பேண் முகாமையாளர் நியமிக்கப்பட்டிருந்தால், அவரை நேரடி தொலைபேசி இலக்கத்தினூடாக தொடர்பு கொள்ளலாம், தபால் அல்லது மின்னஞ்சல் வாயிலாக தொடர்பு கொண்டு உங்கள் பிரச்சனையை தெரிவிக்கலாம்.

அல்லது,

மின்னஞ்சல் மூலமாக – [Info@LOLCFinance.com](mailto:Info@LOLCFinance.com)

தபால் மூலமாக -

வாடிக்கையாளர் சேவைகள் தலைமை அதிகாரி  
LOLC பினான்ஸ் PLC.,  
501, காலி வீதி,  
கொழும்பு - 06  
இலங்கை.

தொலைபேசி மூலமாக - +94 117574810

வாடிக்கையாளர் சேவை ஹொட் லைன் –

வார நாட்களில் மு.ப. 8.30 – பி.ப. 5.00.  
தொ.பேசி: +94 115880880

சேவைத் தரத்தை மேம்படுத்துவதற்காக உங்கள் அழைப்புகள் பதிவு செய்யப்படலாம்.

இரகசியத்தன்மை வாய்ந்த தகவலை வழங்க வேண்டுமாயின் அல்லது முக்கிய ஆவணங்களின் பிரதிகளை இணைக்க வேண்டுமாயின், தபால் மூலமாக தொடர்பு கொள்ளவும். சகல மின்னஞ்சல்களுக்கும், மின்னஞ்சல் வாயிலாக பதிலளிக்கப்படும்.

### நாம் மேற்கொள்வது:

- உங்கள் பிரச்சனைகளை உடனடியாக தீர்ப்பதற்கு நாம் சகல முயற்சிகளையும் மேற்கொள்வோம்.
- உங்களின் முறைப்பாடு தொடர்பான சகல விடயங்களிலும் கவனம் செலுத்தி, எமது இறுதி தீர்மானத்தை உங்களுக்கு அனுப்புவோம்.
- அப்போதும் உங்களுக்கு திருப்தியில்லையாயின் என்ன செய்வது?
- நிதிசார் குறைகேள் சேவை காணப்படுகின்றது, நிதிசார் நிறுவனங்களுடன் காணப்படும் முரண்பாடுகளை தீர்த்துக் கொள்வதற்கான இலவசமாக, சுயாதீன சேவையாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படுகின்றது.
- நீங்கள் மேற்கொண்ட முறைப்பாடு தொடர்பில் நாம் கவனம் செலுத்திய பின்னரே நிதிசார் குறைகேள் சேவை தன்னை ஈடுபடுத்தும். எனவே, முதலில் எம்முடன் தொடர்பு கொள்ளவும், உங்களுக்கு உதவிகளை வழங்க எம்மாலான சகல முயற்சிகளையும் மேற்கொள்வோம்.
- ஏதேனும் காரணத்துக்காக, எமது இறுதி பதிலளிப்பு தொடர்பில் நீங்கள் திருப்தி கொள்ளாவிடின், உங்களின் முறைப்பாட்டை மீளாய்வு செய்யுமாறு நிதிசார் குறைகேள் சேவையிடம் நீங்கள் கோரலாம் அல்லது பிரச்சனையை தீர்ப்பதற்காக தலையிடுமாறு கோரலாம்.

### நிதிசார் குறைகேள் சேவையை எவ்வாறு தொடர்பு கொள்வது?

தபால் மூலமாக -

நிதிசார் குறைகேள் சேவை  
நிதிசார் குறைகேள் சேவை அலுவலகம்  
143A, வஜிரா வீதி,  
கொழும்பு 05.

தொலைபேசி மூலமாக - +94112-595624/5

மின்னஞ்சல் மூலமாக - [fosril@stlnet.lk](mailto:fosril@stlnet.lk)

இணையத்தளம் - [www.financialombudsman.lk](http://www.financialombudsman.lk)

வாடிக்கையாளரின் திருப்திகரத்தன்மையில் நாம் எப்போதும் கவனம் செலுத்துவதுடன், உங்களின் விமர்சனங்களை எப்போதும் வரவேற்கின்றோம்.